

SOUSA, Antonio José Figueiredo Peva de. **Impacto do compartilhamento da informação e do conhecimento para o desenvolvimento de inovações em grandes organizações**. Brasília, 2011. 248 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

**URL:**

<http://hdl.handle.net/10482/9341>

**Resumo:** Esta pesquisa teve como objetivo analisar o impacto do compartilhamento da informação e do conhecimento no desenvolvimento de inovações no segmento Governo do Banco do Brasil (BB) e se justificou pela contribuição dada à Ciência da Informação relacionada a estudos sobre a gestão da informação, a criação do conhecimento e o desenvolvimento de inovações. Essa contribuição, de forma mais específica, consistiu no alargamento da teoria sobre o impacto das barreiras ao compartilhamento da informação e do conhecimento nos diferentes níveis organizacionais (estratégico, tático e operacional). Para tanto, foi necessário compreender em profundidade a prática do compartilhamento da informação e do conhecimento para o desenvolvimento de inovações e o ferramental teórico que lhe dá sustentação. No referencial teórico, construtos como a informação, conhecimento e inovação foram apresentados e discutidos sob a ótica de diferentes autores. A partir da adoção de abordagens qualitativa (entrevistas em profundidade e análise documental) e quantitativa (aplicação de questionários), foi possível descrever e explicar os ambientes de desenvolvimento de inovações e de compartilhamento da informação e do conhecimento, identificar e analisar as fontes utilizadas, avaliar as barreiras ao compartilhamento da informação e do conhecimento e, por fim, relacionar o compartilhamento da informação e do conhecimento ao desenvolvimento de inovações. Concluiu-se que existe impacto direto do compartilhamento da informação e do conhecimento entre os funcionários dos diversos níveis organizacionais e o desenvolvimento de inovações. Constatou-se, também, que existem visões díspares entre os gerentes dos diferentes níveis organizacionais sobre as dimensões do ambiente organizacional e sobre as barreiras ao compartilhamento de informação e conhecimento. Para os gerentes do nível operacional, as principais barreiras apontadas foram a 'burocracia' e a 'hierarquia' e, para os gerentes do nível estratégico, as 'histórias de fracasso dos funcionários que tentaram empreender'.

**Palavras-chave:** Banco do Brasil; barreiras no compartilhamento; compartilhamento da informação e do conhecimento; contexto organizacional; desenvolvimento de inovações; estudo de usuários; níveis organizacionais.

**Abstract:** The purpose of this study was to analyze the impact of information and knowledge sharing on innovation development in the Government segment of Banco do Brasil. The justification for this research was the contribution it gave to Information Science, in the areas of information management, knowledge production and innovation development. More specifically, this contribution consisted of expanding the theory related to the impact of barriers on information and knowledge sharing at different organizational levels (strategic, tactic and operational). As such, it was necessary to understand in depth how the practice of information and knowledge sharing impacts innovation development and the theoretical tools that support it. In the theoretical background, constructs such as information, knowledge and innovation were presented and discussed according to different scholars' points of view. Starting from the adoption of both a qualitative approach (in-depth interviews and document analysis) and a quantitative approach (use of questionnaires), it was possible to describe and explain the environment for innovation development and information and knowledge sharing. It was also possible to identify and analyze the sources of information used and, finally, to relate information and knowledge sharing to innovation development. The conclusion was that there does indeed exist a direct impact of information and knowledge sharing on the employees at different organizational levels and

innovation development. It was also found that there are distinct views among managers at different organizational levels over the dimension of the organizational environment and the barriers to information and knowledge sharing. For managers at the operational level, the most frequently mentioned barriers were “bureaucracy” and “hierarchy”. As for managers at the strategic level, it was the “stories of failure of other employees who attempted to innovate” that called their attention.

**Keywords:** Banco do Brasil; barriers in sharing; development of innovations; information and knowledge sharing; organizational levels; user studies.